疫情时期图书馆应急管理与防控研究

冉蔚然[1] 杨新涯[1] 王彦力[1] 李旭宏[2]
[1] 重庆大学图书馆 重庆 400044 [2]重庆大学附属三峡医院 重庆 404000

摘 要：[目的/意义]疫情是图书馆行业的重要威胁，2020年初的新型冠状病毒肺炎疫情已经严重影响了社会服务的方方面面，图书馆作为人员密集、流通量大、载体繁复的公共区域，面对各种突发事件需有相应的应急方案，更需要提高和改进图书馆对疫情的应急管理能力，建立科学的防治体系。[方法/过程]利用网络调研法调研全国27所具有代表性的公共图书馆和42所"双一流"大学图书馆的应急管理、临时措施、物资准备、隐患排查和网络服务等行为，分析并总结在突发公共传染性卫生事件应急管理中的经验。[结果/结论]调研结果基本反映出图书馆行业面对疫情的专业素养与职业道德，图书馆对于疫情的应急管理应有较为完善的防治、处置、资源保障机制以及创新的文献服务体系作为图书馆突发公共传染性卫生事件应急管理和防治的基础。

关键词：新型冠状病毒肺炎 图书馆应急服务 应急预案 疫情防控
分类号：G251
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2020.15.004

1 引言

重大传染病疫情，是指某种传染病在短时间内发生，波及范围广泛，出现大量的病人或死亡病例，其发病率远远超过常年的发病率的情况，疫情应急管理则是对突发公共卫生事件造成或可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情的应急处置。近20年来，非典型性肺炎（简称"非典"）、甲型流感、禽流感等突发公共卫生危机事件极大影响了公众健康安全，特别是2020年1月新型冠状病毒肺炎（简称"新冠肺炎"）暴发以来，病毒通过空气飞沫和接触传播，具有极强的传染性，全国各地纷纷启动重大突发公共卫生事件Ⅰ级响应。截至2020年4月24日，累计确诊病例84 311例，累计死亡病例4 642例[1]，对经济、社会稳定和民众生命安全造成了不可磨灭的损害。世界卫生组织2020年1月31日发布新型冠状病毒感染的肺炎疫情等级为PHEIC（Public Health Emergency of International Concern，国际关注的突发公共卫生事件），这是世界卫生组织传染病应急机制中的最高等级。

图书馆作为公共场所，具有人员复杂密集、流通量大、室内空气流动性不稳定等不利因素，加之文献、座椅、电脑等设备被反复使用，极易成为传染病毒的中介体，是疫情传播的高风险地带。据统计，2017年我国公共图书馆数量达到3 174所，年图书流通70 585万册次[2]，截至2018年我国高等教育在校学生达到3 833万人[3]，图书馆馆舍面积2 618万平米[4]。疫情一旦暴发，不论规模大小和持续时间的长短，都将严重威胁到广大民众的切身利益，一方面破坏公共秩序，导致公共文化事业不能健康稳定地发展，阻碍学校科研教育事业的顺利开展，另一方面，疫情期间如果不能提供相应的文献服务，也没有充分发挥图书馆在疫情应对方面的重要作用。综上所述，图书馆疫情应急管理工作不仅举足轻重，而且在疫情应急管理期间的服务构建更是不可或缺。

本研究调研国内外图书馆在疫情时期的应急管理，以及积极主动开展防治的方式方法，主要研究我国27所具有代表性的公共图书馆和42所"双一流"大学图书馆在2020年1月应对新型冠状病毒肺炎的积极举措，分析并总结在突发公共传染性卫生事件应急管理中的经验，提出图书馆疫情应急管理策略，以期为图书馆疫情应急管理和服务方案提供借鉴。

作者简介：冉蔚然（ORCID：0000-0002-6272-4392），馆员，硕士，E-mail：irisran@cqu.edu.cn；杨新涯（ORCID：0000-0002-5267-4993），馆长，研究馆员，博士；王彦力（ORCID：0000-0002-8251-9089），副研究馆员，硕士；李旭宏（ORCID：0000-0003-1186-7489），副院长，主任医师，博士。

收稿日期：2020-02-15 修回日期：2020-03-12 本文起止页码：23-32 本文责任编辑：王传清

2 国内外图书馆疫情应急管理相关政策和研究

2.1 国内图书馆相关政策和研究

目前我国没有专门的图书馆重大公共卫生事件应急预案文件,对于图书馆疫情应急管理和服务的政策制订相对欠缺。可供参考的有 2003 年的《突发公共卫生事件应急条例》、2006 年的《国家突发公共卫生事件应急预案》里的相关条例。2003 年,国家发布《突发公共卫生事件与传染病疫情监测信息报告管理办法》指出“为加强突发公共卫生事件与传染病疫情监测信息报告管理工作,提供及时、科学的防治决策信息,有效预防、及时控制和消除突发公共卫生事件和传染病的危害,保障公众身体健康与生命安全”[5]。2017 年,国家颁布的《中华人民共和国公共图书馆法》第十五条第六项规定“设立公共图书馆应当具备安全保障措施、制度及应急预案”[6]。《四川省公共场所卫生管理办法》明确规定“图书馆为甲类公共场所,为创造良好的公共场所卫生条件,预防控制疾病传播和群体性健康危害事件发生,保障公众身体健康,公共场所单位应当制定预防控制传染病传播和健康危害事件应急预案,建立健全公共场所卫生检测、用品用具卫生安全管理等制度”[7],对图书馆应对突发公共卫生事件提出了要求。

对于图书馆突发事件应急管理的研究关注点大多是关于应急预案和机制的研究,如胡晓对部分高校的应急预案进行了对比,针对其中的不足提出了完善建议[8];魏永丽针对公共图书馆应急机制存在的问题,提出了健全应急管理体系、树立危机意识、做好应急评估的对策建议[9];史惠媛对高校图书馆传播突发传染病所存在的安全隐患进行了梳理,并提出了突发公共卫生事件危机管理的整体思路[10];杨敏针对我国“双一流”高校图书馆的应急管理进行调研,分析了预防管理中存在的不足并基于 WSR 方法论从物理、事理、人理 3 个维度提出了管理策略[11]。相对来说,目前的研究对于图书馆疫情应急管理和服务稍有欠缺,因此在重大疫情发生时图书馆的应急管理、防控和应急服务研究具有较大研究价值。

2.2 国外图书馆行业的相关研究

国外图书馆对危机管理的研究始于 20 世纪 70 年代,英国和美国对图书馆灾害管理研究相对重视,G. Matthews 与 J. Feather 于 2003 年合著《图书馆档案馆灾难管理》一书,全面总结了图书馆灾难管理的有效措施、实践经验和研究成果[12],对如何制定灾难控制计划进行了详细的阐述,描述从灾难预防到恢复的不同发展阶段并对构成灾难计划基础的风险评估与管理提供指导,在图书馆灾难管理研究领域产生了较大影响。IFLA(International Federation of Library Associations and Institutions,国际图书馆协会和机构联合会)对危机管理和危机预案制定非常重视,特别是灾害管理和灾后恢复,2006 年 IFLA 发布《国际图联灾害预防手册》,从灾难评估、灾难预防和保护、应急管理和灾后恢复等几个方面在图书馆发生灾难时如何有效保护读者员工的生命财产安全和馆藏资源安全提出了具体建议[13]。斯坦福大学图书馆实施了“Conversation online”项目,其中子项目“灾难准备与反应”(Disaster Preparedness and Response)详细梳理了欧美国家 20 多个图书馆的危机预案[14]。哈佛大学图书馆的应急管理预案将读者和员工的生命安全排在了首位,“保护读者、员工的生命安全”作为图书馆应对一切危机事务时的首要原则,并提出重视灾后馆员的心理咨询与辅导工作[15]。

3 图书馆疫情应急管理与防治调研

2003 年非典型性肺炎疫情暴发后,党中央、国务院提出了加快公共突发事件应急机制建设,由于 2020 年新型冠状病毒肺炎与“非典”有相似之处,故本研究对非典型性肺炎期间我国主要公共图书馆和高校图书馆的应急措施进行了回顾。除了文献调研,还运用搜索引擎、电话访问、微信专题等渠道调研了 2020 年 27 所具有代表性的公共图书馆和 42 所“双一流”大学图书馆的官方网站和微信公众号,从突发公共卫生事件应急管理内容、临时闭馆情况、读者服务 3 个方面,对新型冠状病毒肺炎疫情期间的应急管理与防治展开调查和研究。调研时间段为 2020 年 1 月 23 日至 2020 年 2 月 4 日。

3.1 非典型性肺炎时期的图书馆疫情应急管理与服务情况

3.1.1 预防和应对措施

非典型性肺炎时期公共图书馆和部分高校图书馆都采取了应急措施,如控制入馆人数、保持馆内空气流通、全方位的馆内消毒、临时闭馆等,这些预防措施对阻断非典病毒的传播途径起到了积极的作用。例如河北大学图书馆在非典型性肺炎期间通过建立快速反应网络和信息反馈制度,在第一时间对突发事件做到快速处理,稳定疏导读者,将意外损失降到最低[16]。香

港岭南大学图书馆在非典型性肺炎疫情暴发到解除疫情的两个月内制定了4个阶段的危机管理措施，在每一个阶段都事先设想了可能出现的各种情况和应采取的措施，并积极与学校相关部门保持联动，分享经验和和交换具体运作的意见[17]。一些图书馆延长图书借阅时间，在数字资源还不够丰富的背景下，充分利用网络开展参考咨询服务。

3.1.2 非典型性肺炎疫情中图书馆的积极作用

数字图书馆在非典型性肺炎疫情中起到了积极作用，一是在积极防治非典型性肺炎的宣传教育工作方面，例如国家图书馆汇集了防治“非典”资料的网页，提供相关的电子图书，链接相关网站；全国文化信息资源共享工程建立“非典知识数字资源库”，面向全社会提供服务[18]；济南市图书馆采购防治非典型性肺炎的专业书籍，并在图书馆网页上建立“抗非典知识专题”，为民众了解、防范非典型性肺炎提供了科学的理论依据，还编纂了“抗击非典专题汇编”，介绍钟南山、姜素椿、张积慧等战斗在抗击“非典”一线医护人员的先进事迹[19]。二是在信息服务和保障方面，浙江图书馆向抗争在“非典”一线的医护人员赠送面值200元的网上读书卡，致力于安抚医护人员的家属，让家庭成员足不出户就可在网上阅览和下载52万册电子图书[20]；部分医学图书馆及时搜集整理医院疫情资料，为隔离病房的医护人员和病人提供文献服务。综上所述，2003年非典型性肺炎期间，图书馆人为社会大众提供了丰富的专业防疫知识，对疫情防控和公众信息获取起到了积极作用。

3.2 “新冠肺炎”的图书馆应急管理调研

3.2.1 公共图书馆的应急管理情况

通过调研27所公共图书馆的网站主页和微信公众号，均可查询到在“新冠肺炎”期间各馆的应急反应情况，详见表1。总体情况良好，主要体现在3个方面：

(1)紧急闭馆。27所公共图书馆均及时采取了临时紧急闭馆的措施。

(2)应急管理。27所公共图书馆在1月20日习近平作出针对新型冠状病毒肺炎疫情控制的重要指示后，在主页和微信公众号最显眼位置均发布了闭馆告示。22%的公共图书馆提到准备了相应的应急物资如消毒水、口罩等，以维护馆内环境以及读者和馆员的基本人身安全。89%的公共图书馆发布了针对疫情的应急预案，内容涉及应急服务和防控部署。

(3)读者服务。27所公共图书馆都暂停了全部线下服务，启动应急服务体系，充分发挥互联网作用，开放免费数字资源如电子书、数据库、在线课程等。上海图书馆、四川省图书馆、重庆图书馆、云南省图书馆特别免费开放了针对新型冠状病毒肺炎的专题数字资源，普及新型冠状病毒肺炎相关知识，引导民众正确认识新型冠状病毒肺炎并采取有效的预防措施。另有12家图书馆发布了关于应对新型冠状病毒肺炎疫情的防控措施，包括防疫物资的配备，对图书馆公共环境和物品的消毒等，以保障馆内环境的相对安全。

总体来看，在调研的27所公共图书馆中，应急管理情况较为完善的有上海图书馆、湖北省图书馆、湖南省图书馆、广东省立中山图书馆等。种种措施表明它们对于突发公共卫生安全事件应急管理的重视。

3.2.2 主要大学图书馆的应急管理情况

调研42所“双一流”大学图书馆的主页和微信公众号可知这些图书馆在“新冠肺炎”期间的应急反应情况，详见表2，可以分为3个方面：

(1)临时闭馆。95%的图书馆实行了临时闭馆，因疫情形势严峻严禁师生进出图书馆，杜绝群体性传染的潜在可能。

(2)应急管理。93%的图书馆在其官方网站和微信公众号发布了针对疫情的紧急通知，延长闭馆时间。在防疫应急物资方面，有8%的大学图书馆提到在闭馆期间准备好相应物资以应对开学后学生入馆的防疫工作。

(3)应急服务。所有的这些大学图书馆实现了数字图书馆正常运转和数据库资源“7＊24”不间断服务。38%的图书馆持续开展学科服务，21%的图书馆支持闭馆期间的文献传递。95%的大学图书馆积极调整服务方式，在其公众号和主页推送疫情期间的应急服务，推出各数据库和数字资源平台的免费资源及获取方式，全方位保障师生在疫情防控期间的研究和学习。武汉大学图书馆、郑州大学图书馆等特别设立了新型冠状病毒防疫专栏提高师生的防疫意识。在调研过程中发现很多图书馆提出“停课不停学，闭馆不闭网”“闭馆不闭网，服务不打烊”“开学延期，学习不延期”等宣传用语。在北京大学和重庆大学图书馆的应急预案里，细致规划了各部门馆员采取线上服务和网络办公的联系方式，保障师生在因疫情闭馆的特殊时段里能得到所需的各项文献服务。

总体上看，在调研的42所“双一流”大学图书馆中，整体应急管理和读者服务较为完善的有北京大学图书馆、浙江大学图书馆、中山大学图书馆、武汉大学图书馆、重庆大学图书馆等。这些大学图书馆不仅重视防疫防控工作，也同样重视在艰难的环境下为读者继续提供高质量的在线服务。

表 1 中国主要公共图书馆突发公共卫生事件应急管理一览

图书馆名称	突发公共卫生事件应急管理内容			临时闭馆	读者服务		
	相关公告	应急物资	应急预案		数字图书馆	数据库开放	图书外借
国家图书馆	√	–	√	√	√	√	–
首都图书馆	√	–	√	√	√	√	–
天津图书馆	√	–	–	√	√	√	–
河北省图书馆	√	–	√	√	√	√	–
山西省图书馆	√	–	√	√	√	√	–
内蒙古图书馆	√	–	√	√	√	√	–
辽宁省图书馆	√	–	√	√	√	√	–
吉林省图书馆	√	–	√	√	√	√	–
上海图书馆	√	√	√	√	√	√	–
南京图书馆	√	–	√	√	√	√	–
浙江图书馆	√	–	√	√	√	√	–
安徽省图书馆	√	–	–	√	√	√	–
福建省图书馆	√	–	√	√	√	√	–
江西省图书馆	√	–	√	√	√	√	–
山东省图书馆	√	–	√	√	√	√	–
湖北省图书馆	√	√	√	√	√	√	–
湖南省图书馆	√	√	√	√	√	√	–
广东省立中山图书馆	√	√	√	√	√	√	–
广东省科技图书馆	√	–	–	√	√	√	–
广西壮族自治区图书馆	√	√	√	√	√	√	–
重庆图书馆	√	–	√	√	√	√	–
四川省图书馆	√	–	√	√	√	√	–
云南省图书馆	√	√	√	√	√	√	–
陕西省图书馆	√	–	√	√	√	√	–
甘肃省图书馆	√	–	√	√	√	√	–
贵州省图书馆	√	–	√	√	√	√	–
河南省图书馆	√	–	√	√	√	√	–

表 2 “双一流”大学图书馆突发公共卫生事件应急管理一览

图书馆名称	突发公共卫生事件应急管理内容			临时闭馆	读者服务				
	相关公告	应急物资	应急预案		数字图书馆	数据库	外借服务	学科服务	文献传递
清华大学图书馆	√	–	–	√	√	√	–	√	–
北京大学图书馆	√	–	√	√	√	√	√	√	√
中国人民大学图书馆	√	–	√	√	√	√	–	–	–
北京航空航天大学图书馆	√	–	√	√	√	√	–	–	–
北京理工大学图书馆	√	–	–	√	√	√	–	–	–
中国农业大学图书馆	√	–	√	√	√	√	–	√	–
北京师范大学图书馆	–	–	√	√	√	√	–	–	–
中央民族大学图书馆	√	–	√	√	√	√	–	–	–
南开大学图书馆	√	–	√	√	√	√	–	–	–
天津大学图书馆	√	–	√	√	√	√	–	√	–
大连理工大学图书馆	√	–	√	√	√	√	–	–	–
吉林大学图书馆	√	–	√	√	√	√	–	–	–
哈尔滨工业大学图书馆	–	–	√	–	√	√	√	√	–
复旦大学图书馆	√	–	√	√	√	√	–	√	–

（续表 2）

图书馆名称	突发公共卫生事件应急管理内容			临时闭馆	读者服务				
	相关公告	应急物资	应急预案		数字图书馆	数据库	外借服务	学科服务	文献传递
同济大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	√	√
上海交通大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	√	√
华东师范大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	√
南京大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	－
东南大学图书馆	√	√	√	√	√	√	－	－	－
浙江大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	√	√
中国科技大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	－
厦门大学图书	√	－	√	√	√	√	－	－	－
山东大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	√	√
中国海洋大学图书馆	√	√	√	√	√	√	－	－	－
武汉大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	√
华中科技大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	－
中南大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	√	－
中山大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	√	√
华南理工大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	－
四川大学图书馆	√	√	√	√	√	√	－	√	－
电子科技大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	－
重庆大学图书馆	√	√	√	√	√	√	－	√	√
西安交通大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	√	－
西北工业大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	√	－
兰州大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	－
国防科技大学图书馆	－	－	√	－	√	√	－	－	－
东北大学图书馆	√	－	√	√	√	√	√	－	－
郑州大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	－
湖南大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	－
云南大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	－
西北农林科技大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	－
新疆大学图书馆	√	－	√	√	√	√	－	－	－

注：表中“√”表示该图书馆官方网站和微信公众号注明了相关信息，“－”表示该图书馆官方网站和微信公众号均未注明相关信息

3.3 图书馆相关行业的应急情况

在抗击疫情的过程中，图书馆相关行业也做出了反应，采取了积极主动的措施，与公共图书馆和高校图书馆相互协作，最大程度地减少因抗击疫情而产生的不良反应。维普免费开放数据库中文期刊的使用平台供用户免费下载论文；中国知网通过云服务模式的“OKMS＋汇智”平台为全国科研人员提供免费知识服务，经由此服务模式可在线查询期刊文献、在线开展课题研究等；万方数据库向部分高校师生开放“科慧 Sci-Fund”平台免费服务，致力于学校科研机构国家自然科学和社会科学基金的申报工作；爱思唯尔作为一家专注于科学和医疗领域的全球信息分析服务商，建立起免费新型冠状病毒资源中心，内容涉及新型冠状病毒（COVID-19）和中国疫情的最新信息，为专业医护和科研人员获取相关文献提供便利。微信读书响应国家防疫号召，面向所有用户推送免费书单，致力于普及“新冠肺炎”、科学防疫等科学知识。京东读书特别开辟“掌上医疗箱”专题，为用户整理了 160 本医疗健康相关的电子书籍，普及基本医疗知识，提高读者的防疫意识。机械工业出版社、中信出版社、清华大学出版社等出版行业也提供免费电子书、音视频、在线课程等资源供读者使用。

作为图书馆的关联产业，为读者的资源获取保驾护航，多家公司积极应对保障服务，各方聚力，各尽其责，构建了一个全网无边界、资源无限制的免费阅读与获取数字资源的良好环境。

3.4 图书馆疫情应急管理的主要问题

3.4.1 部分图书馆应急反应完善度较低

2020 年 1 月 23 日武汉市实施紧急管控措施宣布封城后，多数图书馆迅速反应，两天内纷纷发布临时闭

馆或延长闭馆的紧急公告,防止读者聚集产生群体性感染,并相继发布应急服务方案以保障文献资源持续服务于民众。但仍然有少数图书馆反应略显滞后,如哈尔滨工业大学图书馆在2月4号才发布关于疫情的应急通知和相关服务措施。

3.4.2 针对疫情的应急预案内容不够完善

一个完善的应急预案应该包括预防、应急保障、应急响应、后续处理等全流程,综合调研的69所图书馆的主页内容相关栏目如规章制度、入馆须知、读者须知来看,多数应急预案是针对图书馆闭馆后的应急资源保障服务,对于馆内和开馆后疫情防控的具体预防措施只有较少馆有所涉及,如上海图书馆、南京图书馆、广东省立中山图书馆等发布了应对新型冠状病毒肺炎疫情防控措施,包括疫情监测防御、疫情应急处理、馆舍环境消毒。仅有少量的大学图书馆发布了疫情防控部署工作的相关告示,确保开放后师生能安全利用图书馆。

3.4.3 应急人员和物资普遍不足

调研过程中发现,应急人员和应急物资的配备在各个图书馆的主页当中极少被公示和体现,也没有具体的采购等信息。仅有22%的公共图书馆和4所大学图书馆提到了在疫情防控部署中所使用到的应急物资,馆员缺乏口罩成为普遍现象。应急人员不足也是一些图书馆信息发布滞后的表现之一,这导致应急措施不能及时有效地实施。应急物资不足则不能保证在应急事件发生时提供足够保障,从而使应急管理的一切具体措施流于形式,不能发挥应有的疫情防控作用,致使疫情迅速扩散。

3.4.4 容易忽略一些疫情传染关键点

调研中发现了一些容易被忽略和不易引起警觉的传染关键点。图书馆内的公共设施,如电梯、楼道、下水道和空调等可能存在传染隐患。2003年3月,香港淘大花园因病毒携带者排泄物通过污水管道挥发至空气中,最终导致321人感染[21]。非典型性肺炎疫情后国家出台相关地漏标准,而图书馆属于多层建筑,有些馆内设施陈旧,如果地漏的选择达不到国家新标准,病毒很可能经由图书馆的下水道和通风设施进行传染,需要引起各图书馆的注意和警醒。电梯和楼道是本次新型冠状病毒的重要消毒点,因为相对密闭的空间不利于病毒消散反而容易造成近距离感染,电梯按键被不同人员反复使用容易形成一个病毒传染源。图书馆大多数情况下处于密闭空间,通风不畅,有研究表明,阅览室等场所在开放1小时后空气中细菌含量超过室外5%以上,开放9小时后室内空气中细菌含量和悬浮颗粒物浓度超过室外9倍以上,二氧化碳浓度超过室外4倍以上[22],新风系统带来的不同区域空气循环,在有病毒已存在的情况下,传播速度和面积大幅度增加,因此空调环境下读者健康问题必须引起足够重视。流通纸质书籍容易携带病菌,相关调查显示,当图书借阅1次时,细菌菌落数为36,借阅5次时细菌菌落数为51,借阅10次时细菌菌落数高达73[22]。消毒不及时,病毒传播的危险性就大大增加。

4 图书馆疫情应急管理与防控建议

图书馆疫情应急处理应坚持预防为主,平战结合,应联合地方各级人民政府、卫生行政部门和学校有关部门,加强疫情应急管理的组织建设,组织开展突发疫情的监测和预警,加强疫情应急处理队伍建设和技术研究,建立健全图书馆突发公共卫生事件预防控制体系,保证突发公共卫生事件应急处理工作的顺利开展。

4.1 建立图书馆疫情应急管理防治机制

预防是突发公共卫生事件应急管理的重中之重,最高质量的措施莫过于防患于未然,图书馆必须建立一套疫情应急管理的防治机制,有效的防治机制必须依赖于强大的组织体系、灵敏的监测系统和预警系统、完善的应急预案和有效的日常防治体系。

4.1.1 构建应急组织体系

图书馆应建立内部应急联动的疫情应急管理领导小组,负责总体指挥和进行决策。确定各分管领导所负责的具体应急工作,在应急管理领导小组的统筹和指挥下,协调各部门切实履行职责,根据疫情发展作出判断,以确保应急预案的顺利实施。图书馆还应与所在行政区域的卫生应急处置机构形成外部应急联动,与学校、医院、疾控中心、公安部门形成一张应急联动网,协调处置突发疫情事件。

4.1.2 制定完善的应急预案

完整的应急预案有助于正确、及时处置突发疫情事件,对控制疫情发展方向、最大程度降低疫情造成的危害和损失、及时有效地采取应急措施起着关键的作用。图书馆突发疫情应急预案应依据《国家突发公共卫生事件应急预案》的相关内容制定,疫情应急管理指挥小组在制定预案时,预案内容应包括总则、组织机构与职责、预警、应急处理、后期处理、保障措施和预案管理等几个方面[23],还需保证预案的可操作性和实践性,即预案是真正有效的、切实可行的规定,不能使预案流于形式。

4.1.3 日常防控体系的建立

图书馆必须加强日常卫生管理工作,从馆内自查、入馆预防监测和人员巡查3个方面来进行日常的卫生防疫,见图1。馆内自查要做到对馆内整体环境的消毒,包括馆内空气、馆藏书籍、公共物品,特别是对借阅书籍、过刊书库以及古籍珍藏室的消毒杀菌等。与读者密切接触的岗位需要做好基本防护,视情况佩戴口罩、手套、防护衣,勤洗手,进行必要的自我保护;做好入馆人员的预防监测,如有疫情发生时,视情况轻重程度建立预防监测点或者实行紧急闭馆;如有疑似感染者一律劝返或控制传染源交送医院隔离,以免造成交叉传染。加强日常巡查工作,如有发现馆内环境的污染、读者不寻常的症状等立即上报应急管理领导小组进行处理。图书馆可以根据各馆的实际情况,在专家的监督评判和指导下从组织管理、应急反应、部门协作、物资储备等方面进行应急演练,提升对疫情的应急能力。

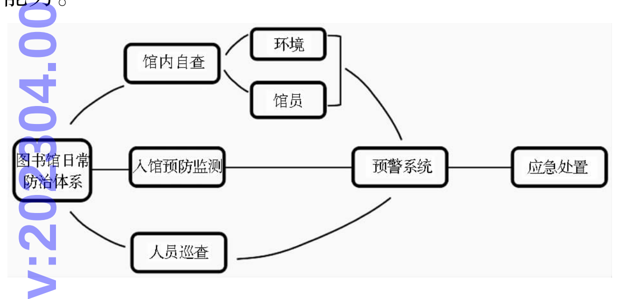


图1 图书馆日常疫情防控体系

4.2 健全图书馆疫情应急管理处置机制

图书馆疫情应急管理处置机制是为了保证图书馆工作稳定健康的开展,相关部门或组织应对突发疫情所采取的一系列有效措施。图书馆根据疫情的划分,迅速判断事件级别,进行风险评估,并在专业医生的指导下,制定高效的处置方案。

4.2.1 对疫情客观地分析,作出针对性处理

呼吸道传染病如新型冠状病毒肺炎、非典型性肺炎、甲型H1N1流感、H7N9禽流感、肺结核等,主要传播方式为飞沫、飞沫核和尘埃传播。一旦发现读者疑似感染症状如发烧、咳嗽且伴有呼吸道不适症状等,在排除一般感冒的情况下,应立即联系医院对疑似患者进行医学诊断和观察,收集读者信息,防止读者聚集,进行馆内通风和全面消毒。肠道传染病如细菌性痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、霍乱等,主要传播途径为粪口传播,如发现有部分读者在图书馆内发热、腹痛、腹泻、里急后重等症状,应重点检查图书馆水源是否有被污染以及图书馆的卫生状况,做好馆内的全面消毒和带菌者及时送医就诊。血源性传染病如登革热、鼠疫等,传播途径为血液传播,如有部分读者伴随起病急骤、高热、头痛等症状,应加强图书馆内的"除四害"工作以杜绝传染源、阻断传染途径。以上疫情如出现规模性突发感染状况应立即启动应急预案,执行紧急闭馆,控制传染源,快速评估疫情的影响范围、紧迫性和严重性,报告上级部门,联系疾控中心和公安部门,及时采取隔离手段和有效的消毒防护措施。

4.2.2 客观及时地发布信息,有效沟通消除误会

作为公共服务机构的图书馆,一旦发生疫情危机事件,很可能会成为媒体和读者的关注焦点,如与外界沟通出现问题,会引发猜疑和信任危机,因此及时与有关单位、媒体、读者进行有效的沟通,客观、准确、适时发布最新的疫情处置情况,可避免突发疫情造成的恐慌,缩小伤害范围,有利于为图书馆创造比较宽松的外部环境。

4.3 完善图书馆疫情应急管理的资源保障机制

4.3.1 构建图书馆应急物资保障仓库

数量充足和种类齐全的应急物资准备是成功应对和防范突发疫情的基本保障之一,图书馆应根据实际情况和需要尽可能地做好物资保障,设立应急物资库房,将应急物资按用途分类存放,确保应急处置使用。笔者参考医学要求,结合《卫生应急队伍装备参考目录(试行)》从用途方面对物资做了分类[24],图书馆应急物资应包括个体防护类:医用防护口罩、一次性医用防护服、防护眼镜、乳胶手套、防护靴、防护鞋套等;应急人员预防性药品:胸腺肽、γ－干扰素、广谱抗生素、驱避剂等;"除四害"类:粘蝇条(带、纸)、粘蟑盒(纸)、粘鼠板、诱蚊灯(器)、捕虫网、电动吸蚊器等;消毒杀菌类:紫外线消毒灯、手动消毒器、季铵盐类消毒剂、84消毒液、泡腾片、次氯酸钙消毒片、漂粉精、碘伏等。如有条件,建议采购恒温恒湿设备和机械通风装置。

4.3.2 完善图书馆数字文献资源保障体系

如遇重大疫情需要暂时闭馆,暂停线下读者服务,应适当延长图书外借期限。图书馆应积极转变服务方式,提高线上服务的能力,构建强有力的网络文献资源保障体系以满足读者需求。除了资源体系,图书馆还应构建完善的网络认证和访问体系,确保读者在全球任何一个地方能够利用这些资源,而不一定非要到馆内或者校内。

4.3.3 及时普及疫情相关文献情报

图书馆肩负着为社会大众和科研教学机构服务的双重任务,因此应及时针对疫情开展在线情报服务,利

用好图书馆得天独厚的信息资源获取渠道和信息分析能力，向公众普及各种疫情的防治知识，正确认识疫情；加强宣传教育工作，引导公民树立防疫意识；在疫情发生时实时更新疫情的蔓延动态，增强民众的信任感，克服民众的恐惧心理，积极配合疫情的控制和斗争工作。

除此之外，有条件的图书馆可建立应急救助队伍，其作用在于突发疫情时快速反应和快速处理，将整个疫情应急管理和服务科学化，最大程度降低突发疫情对读者和馆员的危害。应急救助队伍应以具有相关医学专业知识的人员为核心，辅以馆内兼职人员和志愿者共同组成，定期组织开展突发疫情应急培训，把保障读者生命健康安全作为应急救援的首要任务。如重庆大学图书馆不仅配备了 AED（自动体外除颤器），可对有可能发生紧急情况的读者进行除颤和心肺复苏，还对 10 余名馆员进行了相关抢救培训。

4.4 创新疫情应急时期的文献服务体系

无论是 17 年前非典型性肺炎时期，还是新型冠状病毒肺炎肆虐时期，图书馆创新服务方式，总能以最积极和乐观的态度，在非常时期面向读者和用户提供人性化服务，持续温暖着广大的读者和师生，隔离病毒，但不能隔离关爱与知识。

4.4.1 提供在线咨询服务，开辟疫情专题网站

非典型性肺炎疫情期间，清华大学图书馆向读者及时推出在线咨询服务，并开辟了“SARS 科研资料专题”网站，及时回应读者的提问，对稳定师生情绪、保障学校教学科研的正常开展起到了积极的作用[25]。国家图书馆和全国文化信息资源共享工程共同制作的“抗击非典、珍爱健康”专题网站，以非典型性肺炎相关的政策法规、极为丰富的抗疫知识和专家资料以及国内外历史上重大疫情的防治资料汇编为主要内容向公众进行科普。新型冠状病毒肺炎暴发期间，不少公共图书馆和大学图书馆免费开放了针对新型冠状病毒的专题数字资源。

4.4.2 积极调整服务方式，开展多样性的读者服务

在新型冠状病毒肺炎肆虐期间，在所有图书馆都致力于保障线上文献资源服务的同时，北京大学图书馆为满足在校师生的借阅需求，开辟了“送书到楼”的服务项目。在确保馆员、读者安全的前提下，读者可通过图书上门服务系统在线提交借阅请求，图书馆组织馆员在固定时间将经过消毒处理并安全包装的书籍送到宿舍楼、实验楼、办公室等位置，与读者进行安全交接。自 2 月 3 日至 4 月 7 日，共完成“送书到楼”借阅申请 1 031 单，服务师生 383 人，送书 3 044 种、4 142 册[26]。

4.4.3 “封城隔离不停教，居家宅守不停学”，开展线上教学服务模式

为了避免节后疫情再暴发，同时也为了保障疫情期间武汉学生正常的学业规划不被中断，武汉大学要求在 2019 – 2020 年第二学期充分利用网络资源和技术手段，对学生开展线上教学，作为武汉大学科研教学保障的中坚力量，武汉大学图书馆面向师生推出了一系列网上电子图书教参教材资源、线上教学辅助工具及使用指南[27]。四川大学图书馆为切实保障“停课不停学”的在线教学工作，快速实施上线“四川大学 2019 –2020 学年春季教材在线服务平台”，提供中外文教材电子书近 1 200 种。从 2 月 16 日该平台正式上线服务开始，截至 3 月 12 日，浏览量达到 330 661 人次。教材电子图书的建设为学校 38 个教学单位（32 个学院、6 个其他教学机构）开展网络教学工作提供了坚实的文献资源支撑。上海交通大学图书馆的电子教参系统（ERBS）在疫情期间共收到 918 门课程所反馈的3 650 册次资源需求，涵盖中、英、德、法、日 5 个语种。截至 3 月 2 日，在线教学正式开课，系统提供了3 273册的在线教学资源，满足 90% 的教材教参需求，本科生和研究生的公共基础课的在线教学资源满足率达到 100%[28]。

4.5 案例：重庆大学图书馆的整体应急措施

2020 年 1 月 23 日武汉市实施紧急管控措施宣布封城后，重庆大学图书馆于 1 月 25 日宣布紧急闭馆，同时成立应急服务工作组，及时开展线上“零距离”服务，制定了本次防疫期应急服务方案，设立数字资源与网络保障、情报服务、新媒体宣传、参考咨询与文献传递等 7 个工作小组以保障读者需要，同时充分了解馆员情况，加强各分馆值班人员的防控和自我保护意识，通过校友购买了口罩等防护装备。

疫情管控期间，图书馆文献服务的主体是网络，两年前图书馆就与学校信息化联合新建了新的 VPN 系统，确保了本次数字文献资源的稳定远程访问。据统计，2020 年 2 月的数字文献更新 53 批次、资产更新 3 731 922篇，总量达 212 351 610 篇，数字文献点击（下载）总量达 136 658 篇，人均使用 11.51 篇，基本与往年寒假持平。同时加强了线上参考咨询与文献传递、线上情报服务以及知识产权信息服务，完成查新和查引报告 20 多份，新冠病毒相关专利分析报告 1 份，及时提交给附属医院和相关研究机构。在校园管控允许的

情况下，图书馆也创新疫情防控期间的纸质图书借阅服务，本着“安全第一、服务优先”的原则，自3月9日起提供“纸质图书无接触预约出借”服务，通过线上提交线下定点定时错峰取书和邮寄方式实现图书外借，上线第1天就借出图书55册。同时启动“汇采平台读者京东购书”服务，如果读者所需的书籍，图书馆没有馆藏，师生可在平台上选购好所需图书后，京东快递送书到家。4月23日，中央电视台新闻频道对重庆大学图书馆疫情期间开展的“你选书 我买单”远程借阅服务进行了采访报道。

为了客观及时地发布信息，图书馆新媒体平台及时发布馆内各种最新动态，主动向读者宣传数字资源、数据库商提供的免费资源等，确保官方应急信息传播不走样、易接受、准确地传播给读者，并及时解答网上读者咨询，及时反映相关问题。

与此同时，图书馆积极做好开馆的各项准备工作，制定了开馆后借阅图书的集中消毒处理方案，对疫情期间流通的图书归还后暂不入库，集中单独存放于通风处，经消毒处理后入库；通过各种渠道采购防护物品，如口罩、一次性手套、洗手液、消毒液等，添购了图书消毒设备和智能化体温测试设备。

5 结语

新型冠状病毒肺炎疫情引发的灾难给我们再次敲响警钟，疫情应急管理和防控的重要性越发凸显。本研究基于文献调研法和网络调研法，对我国27所主要公共图书馆和42所“双一流”大学图书馆在新冠肺炎疫情期间图书馆疫情应急管理情况进行调研，分析存在的问题，提出图书馆疫情应急管理与防控的建议，探讨图书馆在疫情期间的创新服务体系。本研究不可避免地存在局限性，后续将结合图书馆疫情应急管理与防控的实际应用情况进行细化和优化，以期不断完善图书馆疫情应急管理和防控体系。

参考文献：

[1] 新浪新闻. 新型冠状病毒肺炎疫情实时动态追踪[EB/OL]. [2020－04－24]. https://news.sina.cn/zt_d/yiqing0121? subject_type = world.

[2] 前瞻产业研究院. 2018年公共图书馆运营现状与发展趋势分析 服务水平进一步提升[EB/OL]. [2020－02－03]. https://bg.qianzhan.com/trends/detail/506/180126-6667c18c.html.

[3] 央广网. 全国共有多少学校？在校学生有多少？2018年教育事业发展大数据来了[EB/OL]. [2020－02－03]. https://baijiahao.baidu.com/s? id = 1640183097232830434&wfr = spider&for = pc.

[4] 吴汉华，王波. 2018年中国高校图书馆基本统计数据分析[J]. 大学图书馆学报，2019，37(6):44－50.

[5] 国家中医药管理局.《突发公共卫生事件与传染病疫情监测信息报告管理办法》[EB/OL]. [2020－02－03]. http://www.satcm.gov.cn/bangongshi/zhengcewenjian/2018-03-24/1143.html.

[6] 新华社.《中华人民共和国公共图书馆法》[EB/OL]. [2020－02－03]. http://www.gov.cn/xinwen/2017-11/05/content_5237326.htm.

[7] 四川省人民政府.《四川省公共场所卫生管理办法》[EB/OL]. [2020－02－03]. http://www.sc.gov.cn/10462/10464/10684/10691/2011/3/15/10153967.shtml.

[8] 胡晓. 高校图书馆突发事件分析及应急预案比较[J]. 图书情报工作，2010，54(S1):27－28，59.

[9] 魏永丽，韦汉淬. 图书馆突发公共卫生事件应急机制现状分析[J]. 四川图书馆学报，2014(3):90－92.

[10] 史惠媛. 高校图书馆传染病突发公共卫生事件危机管理研究[J]. 图书馆建设，2010(5):71－73.

[11] 杨敏，刘咏梅，谢笑. 大学图书馆突发事件应急预防管理研究——基于WSR方法论[J]. 图书馆工作与研究，2019(10):11－17，48.

[12] MATTHEWS G, FEATHE J. Disastermanagement for libraries and archives[M]. Aldershot: Ashgate Publishing Company, 2003.

[13] IFLA. IFLA disaster preparedness and planning: a brief manual. [EB/OL]. [2020－02－02]. https://www.ifla.org/files/assets/pac/ipi/ipi6-en.pdf.

[14] Stanford Libraries. Conservation online[EB/OL]. [2020－02－02]. http://palimpseat.stanford.edu/.

[15] Harvard University. Emergency preparedness plan[EB/OL]. [2020－02－02]. http://preserve.harvard.edu/emergencies/ plan.html.

[16] 宿静茹，杜厚德. 防治“非典”对图书馆的启示[J]. 山东图书馆季刊，2003(3):64－66.

[17] 杨继贤. 从非典型肺炎事件看图书馆的危机管理和服务工作：香港岭南大学图书馆的经验[J]. 图书情报工作，2003(9):11－13.

[18] 孙继林. 国内图书馆抗SARS网页述评[J]. 国家图书馆学刊，2003(4):63－65.

[19] 广视网. 济南市图书馆科学抗非典[DB/OL]. [2020－02－02]. http://www.chinalibs.net/ArticleInfo.aspx? id = 7875.

[20] 冯飞. 加强宣传教育 确保思想稳定——谈“非典时期”图书馆工作[J]. 图书馆研究与工作，2003(3):26－27.

[21] 凤凰网. 17年前香港淘大花园抗疫事件，对今天启示是什么？[EB/OL]. [2020－02－02]. http:// news.ifeng.com/c/7tl1aYaYPXt.

[22] 林超英. 谈高校图书馆室内环境污染对读者健康影响及预防[J]. 科技信息，2011(10):356，354.

[23] 新华社. 国家突发公共卫生事件应急预案[EB/OL]. [2020－02－03]. http://www.gov.cn/yjgl/2006-02/26/content_211654.

htm.

[24] 卫生应急队伍装备参考目录(试行)[EB/OL].[2020-02-04].https://wenku.baidu.com/view/415a4b4abfd5b9f3f90f76c66137ee06eff94edb.html.

[25] 谢海华,曾湘琼.试论图书馆在危机信息传播中的作用[J].图书馆建设,2006(3):100-102.

[26] 北京大学图书馆.创新服务共抗疫 线上线下助教研——记北大图书馆疫情防控期间信息服务工作[EB/OL].[2020-06-02].https://baijiahao.baidu.com/s?id=1663405570841779777&wfr=spider&for=pc.

[27] 武汉大学图书馆.干货丨老师,听说你要建一门自己的网课?你可能需要这个……[EB/OL].[2020-02-06].https://mp.weixin.qq.com/s?__biz=MzAwOTIyNTQ4MQ==&mid=2654480376&idx=1&sn=7f63ddc11a0501596aff85521cc043ce&chksm=80ae539eb7d9da88163f7e58c0cf651008fa4b1a301c1e489f317170c5940461d90008e7fc0f&token=3267676&lang=zh_CN#rd.

[28] 教育部高等学校图书情报工作指导委员会.多措并举集聚优质电子教参资源,创新服务全面支撑线上教学——全国高校图书馆疫情防控期间电子教参建设支撑线上教学情况调研报告[EB/OL].[2020-06-02].http://www.scal.edu.cn/node/1086.

作者贡献说明:

冉蔚然:论文撰写与修改;

杨新涯:论文选题以及论文整体思路和框架;

王彦力:论文部分内容修改和研究资料提供;

李旭宏:专业医学相关内容指导。

Research on Emergency Management and Measures for Prevention and Control of Library During Epidemic Period

Ran Weiran[1] Yang Xinya[1] Wang Yanli[1] Li Xuhong[2]

[1] Chongqing University Library, Chongqing 400044

[2] Sanxia Hospital, Chongqing University, Chongqing 404000

Abstract: [**Purpose/significance**] The epidemic is a significant threat to the library industry, and the epidemic of pneumonia caused by the novel coronavirus pneumonia (COVID-19) in early 2020 has severely affected all aspects of social services. As a public area with dense personnel, large circulation, and complicated carriers, a library needs corresponding emergency plans in the face of various emergencies, and more importantly, it is necessary to promote the emergency management ability to the epidemic and establish a scientific prevention and control system. [**Method/process**] This paper used network research methods to investigate some measures took by 27 representativepublic libraries in China and 42 libraries of "Double First-Class" universities, such as emergency management, temporary measures, material preparation, troubleshooting, network services and others, analyzed and summarized the experiences in emergency managementof public health infectious emergencies. [**Result/conclusion**] The investigation considers these libraries reflect the professionalism and professional ethics of the library industry in the face of the epidemic. The library should have a relatively complete mechanism of prevention, treatment, resource guarantee and innovative document service system for the emergency management of epidemic diseases as the basis for the emergency management and prevention of public infectious health emergencies in the library.

Keywords: COVID-19 library emergency services emergency plan epidemic prevention and control